

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan bentuk sarana akomodasi yang paling lengkap jika dibanding sarana akomodasi yang lain karena hotel tidak hanya menyediakan fasilitas untuk menginap, namun juga fasilitas pelayanan makanan dan minuman, *convention hall*, dan fasilitas penunjang lain seperti kolam renang, *gym*, dan *spa*.

Di dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang mempunyai tugas masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Product*, *Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Resources Department*, *Engineering*, dan *Security*. Salah satu bagian terpenting di sebuah hotel adalah bagian kantor depan atau yang sering disebut *Front Office Department*.

Front Office Department sering disebut sebagai “Jantung Hotel” karena departemen ini memiliki peran utama sebagai penjual kamar dan secara langsung merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. Penjualan kamar yang dilakukan oleh *Front Office Department* dapat dilakukan secara langsung pada saat tamu tiba di hotel (*walk-in guest*) atau melalui reservasi terlebih dahulu sebelum tamu tiba di hotel.

Di dalam *Front Office Department* terdapat beberapa *section* yang saling berhubungan demi kelancaran operasional pelayanan, seperti *Reception section*, *Reservation section*, *Concierge*, dan *Telephone Operator*.

Reservation section merupakan sub bagian penting yang dihubungi pemesan pertama kali untuk reservasi kamar sebelum tamu menginap di hotel. Tugas utama petugas reservasi adalah menerima dan memproses reservasi yang dilakukan oleh tamu dan memantau ketersediaan kamar agar tidak terjadi *overbooked*. Reservasi di hotel adalah suatu permintaan akan kamar pada waktu yang akan datang yang dilakukan oleh berbagai sumber untuk memastikan apakah masih tersedia kamar dan informasi mengenai fasilitas lainnya yang dibutuhkan. Dengan adanya reservasi, hotel sangatlah diuntungkan karena hotel bisa membuat perkiraan tingkat hunian lebih tepat. Reservasi kamar di hotel yang diterima oleh *reservation section* bisa berasal dari berbagai macam sumber reservasi yaitu orang ataupun pihak-pihak yang mejadi sumber datangnya reservasi, antara lain : FIT (*Free Individual Traveler*), perusahaan, lembaga pemerintahan, dan *travel agent* .

FIT (*Free Individual Traveler*) merupakan sumber reservasi dari perorangan yang melakukan reservasi langsung ke hotel. Perusahaan sebagai sumber reservasi kamar hotel bisa berasal dari perusahaan swasta, perusahaan asing, maupun perusahaan gabungan yang sudah ada kerja sama dengan hotel. Sumber reservasi dari Lembaga pemerintahan, yaitu pejabat pemerintahan atau tamu-tamu yang berasal dari perusahaan negara yang melakukan perjalanan dinas dan kegiatan MICE yang membutuhkan kamar yang cukup banyak. Sementara itu *travel agent* merupakan sumber reservasi kamar dari tamu-tamu yang memesan kamar melalui *travel agent*. *Travel agent* terdiri dari *offline travel agent* dan *online travel agent*. *Offline travel agent* lebih mengarah ke tamu wisatawan yang memesan pada biro perjalanan dan membutuhkan akomodasi, sedangkan *online travel agent* bisa

berasal dari *Free Individual Traveler* yang melakukan pemesanan via *online* karena lebih mudah dan praktis. Setiap hotel memiliki sumber reservasi yang berbeda-beda tergantung dari target pasar masing-masing hotel.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “*Source of Booking* di HARRIS Hotel and Conventions Bundaran Satelit Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu : “Bagaimana *source of booking* di HARRIS Hotel and Conventions Bundaran Satelit Surabaya?”

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan dan manfaat dari penulisan yang diwujudkan dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui *source of booking* di HARRIS Hotel and Conventions Bundaran Satelit Surabaya.

2. Manfaat Penulisan

Penulis berharap agar penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

a. Bagi Penulis dan Pembaca

Dapat mengetahui, menambah dan memperluas wawasan tentang *source of booking* di hotel.

b. Bagi HARRIS Hotel and Conventions Bundaran Satelit Surabaya

Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengambilan langkah selanjutnya terhadap peranan masing-masing *source of booking* di HARRIS Hotel and Conventions Bundaran Satelit Surabaya.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dapat dijadikan referensi bacaan bagi mahasiswa/i lain.